

Erakundea: Lan Harremanen Kontseilua

HITZAURREA

Zer dira hizkuntza-irizpideak?

Agiri honetan **jasotakoak EAEko bi hizkuntza ofizialen erabilera-planetan jarraibide orokorrak dira**, eta hizkuntza-irizpide batzuk finkatu nahi ditu Lan Harremanen Kontseilua erakunderako.

Irizpide orokor horiek **Lan Harremanen Kontseiluaren erabilera-planetan gauzatuko dira**, eta behar izanez gero, osatu eta zehaztu egingo dira.

Haien betetze-maila eta hartu beharreko neurriak **planari jarraipena eginez aztertuko dira**, baita **aldizka egingo diren ebaluazioetan ere**.

Dokumentu hau, onartzen den momentutik aurrera, **Lan Harremanen Kontseiluan indarrean egongo da dokumentu hau, baliogabetzen duen hizkuntza-irizpideen agiri berri bat onartzen den arte**.

Helburu nagusiak

Hizkuntza-irizpideek **hiru helburu nagusi** dituzte:

- a. **Herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzea eta hizkuntza-berdintasuna lortzea** herritar horiek Lan Harremanen Kontseiluarekin harremanetan jartzen direnean, horretarako behar diren ekintzak bultzatuz eta xede hori eragozten duten oztopoak gaindituz.
- b. **Euskararen erabilera normalizatzea eta sustatzea** Lan Harremanen Kontseiluan euskara ere zerbitzu-hizkuntza eta lan-hizkuntza izan dadin.
- c. **Lan Harremanen Kontseilua euskararen normalizazioan eredu izatea eta jarraibideak eskaintzea**.

Eragin-eremua

Dokumentu honek, onartzen den momentutik aurrera, Lan Harremanen Kontseilu osoari eragingo dio.

Horretarako markoa izango dira maiatzaren 12ko 3/2022 LEGEA, Euskal Sektor Publikoarena, abenduaren 1eko 11/2022 LEGEA, Euskal Enplegu Publikoarena, eta martxoaren 8ko 19/2024 DEKRETUA, Euskal Sektor Publikoan euskararen erabilera normalizatzekoa.

Erabilera normalizatua eta orokorra

Euskara, Euskal Herriko berezko hizkuntza, **hizkuntza ofiziala da gaztelaniarekin batera**, eta Autonomia Erkidegoko Alor publiko osoak hizkuntza horien ofizialtasuna arautu eta **bi hizkuntzen erabilera-berdintasuna bermatu behar du**. Helburu hori lortzeko, Lan Harremanen Kontseiluak euskararen erabilera gero eta gehiago erraztuko du, bai barneko jardueretan, baita kanpoan zabaltzen direnetan ere.

Hizkuntza ofizial batean egindako jarduketaren baliotasun juridikoa

Hizkuntzaren ikuspegitik, hizkuntza bat edo bestea aukeratzeak ez du esan nahi administrazioak garatzen dituen egintza juridikoen eta jardueren balio juridiko osoa¹ gutxituko denik. Dagokien erakunde guztiei gomendatzen zaie erabilera-planak onartzea, eta jarduerak euskaraz egitea erabaki ahal izango dute, baldin eta errealitate soziolinguistikoak horretarako aukera ematen badu. Nolanahi ere, **une oro ziurtatu beharko zaie herritarrei sektore publikoarekin harremanetan jartzeko erabiliko duten hizkuntza ofiziala aukeratzeko eskubidea dutela**.

Herritarren hizkuntza-eskubideak eta Administrazioaren obligazioak

Euskal Autonomia Erkidegoko herritar guztiek dute euskara eta gaztelania jakiteko eta erabiltzeko eskubidea, eta botere publikoek eskubide horien erabilera bermatu behar dute. Oinarrizko printzipio horretatik ondorioztatzen da **hizkuntza-eskubideak herritarrenak direla, eta ez botere publikoenak, eta azken hauei dagokiela eskubide horiek errespetatzea eta betetzen direla bermatzea**. Lan Harremanen Kontseiluaren betebeharra da eskubide horien erabilera bermatzea, hain zuzen ere, langile publikoek herritarrei eskaintzen dieten zerbitzuaren bidez gauzatzen dena.

Horretarako, **Lan Harremanen Kontseiluan lan egiten duten langileek, herritarrekiko komunikazioetan, herritarrek kasu bakoitzean aukeratzen duten hizkuntza ofiziala erabiliko dute**. Barneko erakunde-komunikazioetan, edo beste administrazio batzuekin dituzten komunikazioetan, hizkuntzen erabilera hizkuntza-irizpide hauetan ezarritakoaren arabera izango da, ahoz zein idatziz.

Kalitatezko komunikazioa

Lan Harremanen Kontseiluak kalitatezko komunikazioa sustatu behar du, estilo zuzen, egoki eta ulergarrian, herritarrek Lan Harremanen Kontseiluaren mezuak ahalegin handirik gabe ulertzeko eskubidea dutela jakinda.

¹ Euskaraz aurkeztutako idazki eta agiriak, eta baita epaile-jardunak ere, balio eta eragin-indar osokoak izango dira (9.2. artikulua 10/1982 Legea, azaroaren 24koa, Euskararen Erabilera Normalizatzeko Oinarrizkoa).

Diskriminaziorik gabeko hizkuntza

EAEko Sektore Publikoak hizkera inklusiboa eta ez-sexista erabili behar du irudi- eta hizkera-mota guztietan, zuzenean eta beste pertsona edo entitate batzuen bitartez sortzen dituen dokumentu eta euskarrietan.

1 KUDEAKETA

1.0.1 EUSKARAREN KUDEAKETA OROKORRA

Lan Harremanen Kontseiluan, herritarren hizkuntza-eskubideak zaindu eta bete daitezen, **hizkuntza ofizialen kudeaketa erakundeko kudeaketa-sistema orokorraren barruan txertatuta egon beharko da**. Hau da, hizkuntza ofizialen erabilera kudeatzea erakundeak hartutako erabaki estrategikoa da, eta bere erronken artean dago euskararen erabilera sustatzea hizkuntza bien arteko erabilera-berdintasuna lortze aldera. **Horretara bideratu du bere plan estrategikoa eta helburu horrekin lerrokatu ditu hizkuntza-irizpide hauek.**

Bestelako baliabideak

Lan Harremanen Kontseiluak beharrezkoak diren baliabide tekniko eta ekonomikoak ahalbidetuko ditu, Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpide hauetan ezarritakoak betetzen direla ziurtatzeko.

Hizkuntza ofizialak kudeatzeko egitura eta haren betekizunak

Helburu hori lortzeko, hau da, euskararen erabileraren kudeaketa lan-esparru guztietan modu sistematikoan txertatzeko, **Lan Harremanen Kontseiluak egitura-sistema ezarrita du**. Sistema egituratu horrek honako **zeregin hauek** izango ditu, besteak beste: **erabilera-planak diseinatzea eta onartzea, ekintzen proposamenak lantzea, planak kudeatzea eta horiei jarraipen sistematikoa egitea**.

Halaber, sistema horrek honako **ezaugarri hauek** ditu:

- **Langile zein arduradunek** (politikoak zein teknikoak) osatuta dago.
- **Zeharkako izaera dauka.**
- **Erabakitzeko ahalmena dauka.**
- **Funtzionamendu malgua du eta lanerako eraginkorra da.**

Egitura bakoitzak jarraipen sistematikoa egingo die, bai erabilera-planari, bai hizkuntza-irizpide hauei, eta ikusitako emaitzen arabera helburu berriak ezarri, planteamendua aldatu, edo mekanismoak egokituko ditu. Etengabeko hobekuntza lortzera bideratuta dago, beraz, jarraipen sistematikoa.

Giza baliabideak eta bestelako egiturak

Lan Harremanen Kontseiluari dagokionez, **Euskara Batzordea** izango da barneko normalizazio-prozesuaren jarraipena egiteko egitura nagusia.

Euskara Batzordeak honako irizpideen arabera izango du:

- Parte-hartzaile guztiek euskaraz ulertzeko gaitasuna izango dute.
- Lan Harremanen Kontseiluko atal guztiak ordezkatura egongo dira, eta erakundea lurraldeka antolatuta dagoenez (egoitza bana Bilbon, Gasteizen eta Donostian), lurraldeok ere ordezkatura egongo dira, ahal den heinean. Irizpide hau ezingo balitz bete, lurraldeen arteko komunikazio-bideak jarri beharko dira abian, Euskara Batzordearen akordioak eta lan-ildoak ezagutarazteko.
- Edozein kasutan, Lan Harremanen Kontseiluko Zuzendaritzako kide bat gutxienez egongo da Batzordean ordezkatura, arduradunekin adostu beharreko erabaki berrien kontraste-kanalak ziurtatze aldera.
- Generoaren ikuspegitik talde orekatua izango da.

Euskara Batzordeari duen eskumena aitortuko zaio, lankide guztiei jakinaraziko zaie, eta horren ardura dutenek egoki deritzen moduan antolatuko da. Hala, taldekideei dedikazioa aitortuko zaie bilerak egiteko, dagozkion kudeaketak egiteko, edota joan-etorrietarako.

1.0.2 LIDERGOA

Liderren jarrera eta egitekoa

Lan Harremanen Kontseiluko arduradunek (presidentea eta idazkari nagusia, kasu honetan) gidaritza hartu behar dute erakundeko hizkuntza-politikan. Hala, Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideen berri emango da Erakundeko Osoko Bilkuran, eta irizpideon betetze-mailaren jarraipena egingo da.

Erakundearen arduradunek hizkuntzen kudeaketa sustatuko dute, eta euren ardura izango da kudeaketa hori gauzatzea eta lankideen artean zabaltzea.

Horretaz gain, lankideen artean euskararen kudeaketaren gainera ekarpenak, iruzkinak eta proposamenak egiteko eta zenbait arlotako lidergoak hartzeko espazioak bermatuko dira; izan ere, langileek eurek ere lidergo-maila jakin batzuk har ditzakete beren gain.

Lan Harremanen Kontseiluko zuzendaritzako kideek eta erakundeko arloetako arduradunek **era proaktiboan hartuko dute parte erabilera-planaren diseinu, garapen eta jarraipenean.**

1.0.3 LANGILEAK

Langileei helarazitako komunikazioak plan estrategiko, kudeaketa-plan eta hizkuntza-irizpideei buruz

Lan Harremanen Kontseiluak informazioa emango die langileei onartutako erabilera-planari eta hizkuntza-irizpideei buruz, langileek une oro argi izan dezaten zein den beren erakundearen bisio eta estrategia hizkuntzen kudeaketaren alorrean; eta **noiz, norekin, zein hizkuntzatan egin behar duten beren lan-jardunean.**

Lan Harremanen Kontseiluan langile berri bat lanean hasten den bakoitzean harrera egiten zaio, eta erakundearen hizkuntza-politikaren berri eman. Hizkuntza-kudeaketari buruzko informazioa txertatuko da harrera-protokoloaren barnean, halakorik balego.

Langileen parte-hartzea eta betekizunak

- **Herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzea, euskara lan-hizkuntza gisa indartuz.**
- **Ezarritako hizkuntza-irizpideen arabera jardutea lanean.**

1.0.4 HIZKUNTZA GAITASUNA

Lan Harremanen Kontseiluko zuzendaritzako kideek, arloetako arduradunek eta langileek oro har, haien **euskara gaitasunaren arabera**, ahal den neurrian, **euskaraz lan egingo dute eta euskara lan-hizkuntza gisa sustatuko dute** haien sailetan. Horretarako, erakundeak langileen esku jarriko ditu euskaraz lan egin ahal izateko beharrezko **tresna eta baliabideak.**

1.0.5 EUSKARAREN ERABILERA SUSTATZEKO ESTRATEGIAREN KOMUNIKAZIOA

Lan Harremanen Kontseiluak euskararen erabilera sustatzeko duen estrategia komunikatuko die herritarrei eta gainerako interes-taldeei (beste administrazio publikoak, hornitzaileak, elkarteak, enpresa pribatuak, etab.); izan ere, horretara bideratu du bere plan estrategikoa eta helburu horrekin lerrokatu ditu hizkuntza-irizpideak.

Komunikatzen duena ez da soilik izango euskara sustatu nahi duela, baizik eta erakundeak erabaki estrategiko bat hartu duela, eta bere erronken artean euskara sustatzea dagoela. Ondorioz, estrategia hori gauzatzera bideratutako tresna eta baliabideen berri ere emango die herritar eta interes-taldeei.

Horrez gain, **erakundeak euskararen erabilera normalizatu eta biziberritzeko beste esperientzia batzuk ezagutzeko eta partekatze**ko ekimenetan parte hartuko du, bere praktika onak ezagutaraziz eta besteen praktiketarik ikasiz.

1.0.6 HIZKUNTZA KLAUSULAK

Hitzarmenak

- **Langileen euskalduntzea:** Lan Harremanen Kontseiluak hitzarmenak sinatu ditzake beste erakunde publiko edo pribatu batzuekin, langileen euskalduntzea eta euskararen erabilera bultzatzeko, betiere erakunde bakoitzari dagokion eskumen-esparruaren barruan.
- **Bestelako hitzarmenak:** Pertsona fisiko eta juridikoekin sinatzen diren hitzarmenak ele bitan idatziko dira, eta zuzendaritzak egoki ikusten badu hizkuntza bakarrean idatzi ahalko dira, balio juridiko osoz. Beste hizkuntza batean ere izapidetu ahal izango da, beste alderdiak hala eskatzen badu.

Hitzarmenaren edukia nolakoa den, **euskara sustatzeko eta herritarren eskubideak babesteko hizkuntza-klausulak sartu ahal izango dira.**

Kontratu publikoak

Lan Harremanen Kontseiluak egiten dituen kontratuetan kasu bakoitzean **beharrezkoak diren klausulak sartuko dira:** batetik, **herritarrei bermatzeko erakundeei exijitzen zaizkien hizkuntza-baldintza berberetan jaso ahal izatea** kontratu bidezko jarduerak edo zerbitzuak; eta, bestetik, **hizkuntza-ofizialtasunaren erregulazioa** betetzeko.

Administrazio-klausula partikularrei eta baldintza teknikoei buruzko **agiriak bi hizkuntza ofizialetan argitaratzea sustatuko da.**

Lan Harremanen Kontseiluak hizkuntza bien ofizialtasunaren araubidea betearaziko du kontratu publikoetan. Beraz, kasuan-kasuan, kontratuaren helburua zein den, halako hizkuntza-betekizunak ezarriko ditu administrazio-klausula partikularren agirietan.

Lan Harremanen Kontseiluak **bermatuko du** kontratuaren xedeak betetzen duela bere izaerarengatik eta zerbitzuaren titularra den erakundearen ezaugarriengatik **aplikagarria zaion hizkuntza-legeria.**

Hizkuntza bien ofizialtasunari lotutako errekerimenduetan, herritarrei arreta ematea eskatzen duten kontratuetan edo zerbitzu bat ematea helburu duten kontratuetan, honako hau bermatu beharko da kontratuaren preskripzio teknikoetan:

- a) **Proporzionaltasun-printzipioa**, kasu bakoitzaren ezaugarrien, xedearen eta hartzaileen arabera.
- b) **Kontratuaren bidez bete behar diren eginkizunei lotuta** egotea.

Kontratua gauzatzeko baldintzetan, **erakunde kontratatzailearen eta esleipendunaren arteko harremanetan erabiliko den hizkuntzari** buruzko alderdiak sartu ahal izango dira.

Herritarrekin harreman zuzena eskatzen duten kontratuetan, Lan Harremanen Kontseiluaren helburua izango da haxe bermatzea:

- a) Jendaurreko izaera duten lanpostuetan derrigorrezkoa izango da gutxieneko 2. HE edo horren parekoa egiaztatzea. Beraz, mota **horretako lanposturen bat betetzeko kontratazio berriren bat egin behar izanez gero, alde aurretik eskatuko da euskara-maila hori.**
- b) Enpresa kontratistak **hizkuntza-araudia eta kontratuaren agirietan adierazitako hizkuntza-klausulak bete beharko ditu** prestazioa ematerakoan. Hizkuntza-baldintzei dagokionez, **enpresak egiaztatu beharko du prestazioa eman ahal duela** prestazioaren administrazio titularrari exijitu ahal zaizkion baldintza beretan. Zehazki, **herritarren hizkuntza-eskubideak eta euskararen eta gaztelaniaren hizkuntza ofizialtasunaren erregulazioa** betetze aldera, prestazioaren emaitza hizkuntza ofizial bietan emateko gai izan behar du, hala jasota badago kontratuko agirietan.
- c) Zerbitzua ematen duenean, **kontratista saiaturiko da herritarrekiko ahozko harremanak euskaraz izan daitezen.** Horretarako, enpresa kontratistan zerbitzua ematen ari den pertsonak euskaraz ekingo dio elkarrizketari, eta, ondoren, erabiltzaileak aukeratutako hizkuntzan jarraituko du. Idatzizko harremanei dagokionez, enpresa kontratistak Lan Harremanen Kontseiluak ele bietan prestatutako dokumentu orokorrak erabiliko ditu eta Lan Harremanen Kontseiluaren irizpideak aintzat hartuko ditu.

Edonola ere, aipatutako hizkuntza-baldintzak betetzeko zailtasunik balego, Lan Harremanen Kontseiluak egoeraren txostena jaso eta behin-behineko neurriak onartu ditzake.

Hizkuntza-baldintzen betetze-mailaren jarraipena egitea kontratazio-organoari dagokio, hark izendatutako kontratuaren arduradunaren figuraren bitartez.

2 ERABILERA

2.1 ZERBITZU-HIZKUNTZA

2.1.1 IRUDIA

Errotuluak (finkoak eta noizbehinkakoak)

Lan Harremanen Kontseiluaren **irudi korporatiboko elementuetan**, bereziki organo eta erakundearen izenetan, **euskarak presente egon beharko du**, euskarria edozein dela ere.

Lan Harremanen Kontseiluaren **egoitzetan, bulegoetako eta beste azpiegitura batzuetako barneko eta kanpoko errotuluak** (finkoak zein behin-behinekoak) **hizkuntza ofizial** bietan idatziko dira, edozein euskarritan. Behar izanez gero, hizkuntza gehiagotan ere agertuko dira, euskarari lehentasuna emanez; hala ere, **errotulua euskara hutsez** jarri ahalko da honako kasu hauetan:

- a) Testuaren grafia euskaraz eta gaztelaniaz oso antzekoa denean.
- b) Euskarazko errotuluak nahasmenik sortzen ez duenean.
- c) Mezuarekin batera, piktograma bat ere badagoenean, esanahia argitzeko.

Irudi instituzionalean hizkuntza ofizial biak erabiltzen direnean, **ikusgarritasuna emango zaio euskarari**.

Bi hizkuntza ofizialez gain, errotulazioa beste hizkuntza batzuetan ere egin behar denean, hurrenkera hau erabiliko da: euskara, gaztelania, frantsesa, ingelesa eta bestelakoak.

Iragarkiak eta publizitatea

Lan Harremanen Kontseiluak zuzenean kontratatutako publizitate-kanpainetan bereziki zainduko da euskarazko leloak euskaraz sortuak direla, eta ez direla gaztelaniazko leloaren itzulpen hutsa. Kontrataziorako baldintza pleguetan baldintza hori berariaz jasoko da.

Lan Harremanen Kontseiluak zuzenean kontratatutako iragarkiak eta publizitatea **euskara hutsez argitaratuko dira euskarazko hedabideetan, eta gainontzekoetan bi hizkuntza ofizialetan zabalduko dira.**

Oro har, publizitate kanpainari laguntzen dioten **euskarri guztiak** (informazio- eta dibulgazio-liburuxkak, kartelak eta oharak) **euskaraz bakarrik idatzi eta igorri ahalko dira, baldin eta euskararen erabilera sustatzeari eta normalizatzeari lotuta badaude.**

Agerraldi instituzionalak

Lan Harremanen Kontseiluak agerraldi instituzionaletan parte hartzen duenean hizkuntzen kudeaketa kontuan hartzea sustatuko da euskararen erabilera zehazte aldera, ekitaldiaren izaeraren eta hartzaileen hizkuntza ezaugarrien arabera: Oro har, **ekitaldien hartzaileak euskaldunak direnean edo euren jarduera euskaraz gauzatzen dela jakina den kasuetan, ekitaldi horiek euskaraz egitea bultzatuko da.** Beste guztietan, **euskaraz eta gaztelaniaz, euskarari lehentasuna emanez, eta hori ezinezkoa denean, euskararen gutxieneko erabilera bermatuz.**

Webgunea

Lan Harremanen Kontseiluaren **webguneko hasierako orrian** ikusgai egongo da edukiak euskaraz eskuratzeko esteka, eta, hala badagokio, ofizialak ez diren beste hizkuntza batzuetan informazioa jasotzeko estekak ere bai, ondorengo hurrenkerari jarraituta: euskara, gaztelania, frantsesa, ingelesa eta bestelakoak.

Lan Harremanen Kontseiluaren erantzukizunpean herritarren artean **informazioa zabaltzeko egiten diren dokumentuak euskaraz eta gaztelaniaz** eskaini beharko dira. Dokumentu horien bertsio biak aldi berean argitaratu beharko dira. Informazio hori **euskara sustatzeko helburuarekin lotuta badago, orduan, euskara hutsean zabaltzea behar da.**

Oro har, **beste gune batzuetatik hartutako edukiak jatorrizko hizkuntzan** aurkeztuko dira.

Izapideak Internet edo intraneten bidez egiteko aukera ematen baldin bada, bermatu egin behar da benetan ematen duela aukera izapideok euskaraz nahiz gaztelaniaz egiteko.

Lan Harremanen Kontseiluko webgune eta helbide elektronikoek **.eus domeinua izateko aukera aztertuko da.**

Argitalpenak

Oro har, **LHKren argitalpenak euskaraz eta gaztelaniaz** plazaratuko dira. Euskaraz bakarrik eman ahalko dira argitara, euskararen sustapena helburu denean. Argitalpenak bi hizkuntza ofizialez gain beste hizkuntza batzuetan ere plazaratu behar direnean, ondorengo hurrenkerari jarraituko zaio: euskara, gaztelania, frantsesa, ingelesa eta bestelakoak.

2.1.2 HERRITARREKIKO HARREMANAK²

Herritarrekiko harremana, ahoz

Telefonoz edo aurrez aurre herritarrari zerbitzua ematen zaionean, euskarazko arreta bermatuko da. Lan Harremanen Kontseiluako langileek **euskaraz artatuko dute herritarra, eta ondoren, herritarrak aukeratutako hizkuntza ofizialean jarraituko dute**, herritarrak hizkuntza ofizialak erabiltzeko daukan eskubidea bermatuz.

Herritarrak euskaraz hitz egiten badio euskaraz ez dakien langile bati, edota euskaraz jardun nahi duela adierazten badio, **langile horrek bere erabilera-planak zehaztutako protokoloa jarraituko du**, eta lankide elebidun baten laguntza eskatuko du, herritarraren eskubidea bermatze aldera.

Langileek ez diote inoiz eskatuko herritarrari hizkuntza batean ala bestean jarduteko. Aitzitik, langileak zerbitzua herritarrak hautatutako hizkuntzan bideratuko du beti. Horretarako, Lan Harremanen Kontseiluak bermatu behar du herritarrekiko harremanetan jarduten duten langileen artean euskarazko gaitasuna dutenak badirela eta herritarrari arreta euskaraz egiten zaiola.

Lan Harremanen Kontseiluko langileen hizkuntza-erabilera garrantzitsua da herritarrentzat, erakundearen beraren funtzionamenduaren isla baitira. Ondorioz, **Lan Harremanen Kontseiluak jendaurreko lanpostuetan diharduten langileen arteko euskarazko komunikazioa sustatuko du.**

Hartzaile jakinik gabeko ahozko mezuak (entzungailu automatikoz, telefono bidez edota bozgorailuz eta abarrez emandakoak) **euskaraz eta gaztelaniaz emango dira, hurrenkera horretan.**

² Gure erakundearen, *herritarrez* ari garenean, kasu askotan enpresa-erakundeetako ordezkariak, eragile sindikalak, etab. izaten dira, lan-harremanen arloan. Zehazki, PRECO zerbitzuaren baitako deialdietan batzen dira horiek, eta ez da erraza jokamolde jakin bat ezartzea.

Hizkuntza-eskubideen urraketa gertatu dela uste izanez gero, **herritarrari kexa jartzeko mekanismoa jakinaraziko zaio**. Hartara, aipatu egingo zaio **Elebidera** jo dezakeela, hizkuntza-eskubideak bermatzeko zerbitzura.

Herritarrekiko harremana, idatziz

Lan Harremanen Kontseilua dokumentu igorlea denean, lehenengo komunikazioa ele bietan egingo da.

Hori horrela izanda, Lan Harremanen Kontseiluak idatziak **euskara hutsez igortzeko konpromisoa hartuko du baldin eta:**

- **Herritarrak aldeaz aurretik jakinarazi badu** euskarazko komunikazioa lehenesten duela.
- **Herritarrak euskara aukeratu badu** Administrazioarekin harremanetan jartzeko.

Euskal Autonomia Erkidegotik **kanpoko herritarrei bidalitako komunikazioak euskaraz eta kasuan kasuko hizkuntza ofizialean egingo dira** (gaztelania, frantsesa, ingelesa, eta abar).

Komunikazio telematikoari dagokionez, **herritarrak nahi duen hizkuntza erabiltzeko aukera izatea bermatuko da.**

Lan Harremanen Kontseiluak **dokumentua jaso eta erantzun** behar duenean, honela jokatu du:

- Harremana euskaraz egitea aukeratu duenari **euskaraz erantzungo zaio**.
- Ele bietan jasotako komunikazioei, **ele bietan erantzungo zaie**.
- Gaztelaniaz jasotako komunikazioei **gaztelaniaz edo ele bietan erantzungo zaie**.
- **Beti eskainiko da etorkizunean euskaraz komunikatzeko aukera.**

2.2 LAN-HIZKUNTZA

2.2.1 BARNE-HARREMANAK

Euskara zerbitzu-hizkuntza izateaz gain, **lan-hizkuntza ere izatea sustatuko da**, langileen arteko zein erakundearekiko ahozko harremanetan eta eguneroko zereginetan. Horretarako, Lan Harremanen Kontseiluak Euskararen Erabilera Normalizatzeko Planen bidez neurriak hartuko ditu, euskara ere prozedura eta jardueretan modu orokor eta normalizatuan erabiltzeko.

Lan-bilerak

Lan-bileretan hizkuntza kudeatzeko irizpide hauek erabiliko dira:

- a) **Barneko lan-bileretan, euskararen erabilera bermatzeko modua aztertu** beharko da aldeaz aurretik.
- b) **Bilera egiteko deia eta akta gutxienez euskaraz egiteko ahalegina egingo da.** Gainerako dokumentuak euskaraz ere egin daitezzen bultzatuko da.

- c) **Bileran parte hartuko duten kide guztiek euskaraz gaitasun nahikoa dutenean, bilera euskaraz egitea sustatuko da.**
- d) **Bileran parte hartzen duten pertsona guztiak euskaraz hitz egiteko gai ez direnean, baina mezuak euskaraz ulertzeko gai direnean, bilera nagusiki euskaraz egin ahal izatea sustatuko da, eta euskaraz hitz egiteko erraztasunik ez dutenek gaztelaniaz egin ahal izatea bermatuko da.**
- e) **Aldibereko itzulpen zerbitzua dagoenean, euskara gaitasuna duten partaideek euskaraz egitea sustatuko da.**

Lan-arlo bateko langile guztiek euskaraz behar adinako ulermen-maila badute, haiei zuzendutako **komunikazioak** (posta elektronikoak, gutunak, jakinarazpenak, bilera-deialdiak...) **euskaraz idaztea sustatuko da. Langileak ulermen-maila nahikorik ez badu, ordea, euskaraz eta gaztelaniaz** bidaliko zaizkio, hurrenkera horretan.

Euskararen erabilera sustatuko da lankideen arteko **telefonozko eta aurrez aurreko ahozko lan-harremanetan**, eta **lehen hitza ez ezik, elkarriketa bera ere euskaraz egitearen garrantzia** gogoraraziko da.

Erakunde barneko prozedura administratiboak

Erakunde barneko prozedura administratiboak **euskaraz izapidetuko dira langileak eskabidea euskaraz egin badu.**

Interesdun batek eskatuta hasitako gainerako prozeduretan, Lan Harremanen Kontseiluak zehaztuko du zein hizkuntzatan izapidetuko den, landutako protokoloen arabera; nolanahi ere, **dokumentuak nahiz lekukotasunak interesdunak aukeratutako hizkuntzan bidaliko dira.**

Prozedura berean interesdun bat baino gehiago badago eta horiek ez badute lortu **erabili beharreko hizkuntzari buruzko akordiorik, prozedura euskaraz edo gaztelaniaz** izapidetuko da. Hala ere, **dokumentuak eta lekukotzak interesdunek aukeratutako hizkuntzan** bidaliko zaizkie interesdunei.

Lan Harremanen Kontseiluaren **erregistro elektronikoetan**, jakinarazpenetan eta idazkietan datuak biltzeko edo datuak prozesatzeko, **euskara zein gaztelania** erabili ahalko dira.

Lan Harremanen Kontseiluak igortzen dituen **ziurtagiriak euskaraz, edo euskaraz eta gaztelaniaz, idatziko** dira, idazkietan baliatu den hizkuntza ofiziala gorabehera.

Hizkuntza-paisaia

Lan-inguruneari lotutako **hizkuntza-paisaiaren elementuek euskararen presentzia eta hizkuntza-zuzentasun** egokia bermatu beharko dute, besteak beste, honako **kasu hauetan**:

- **Errotulazio txikia:** karpeten bizkarrak, apaletako errotuluak, artxiiboak, etab.
- **Errotulazio aldakorra eta informala** (behin-behinekoa).

- **Egitasmo jakinen izenak.**
- **Sareko edo euskarri informatikoko karpetak eta dokumentuak** izendatzeko jarraibideak.
- **Lan-arriskuen prebentzioarekin eta ingurumenarekin lotutako** errotulazioa.
- **Kafe- eta janari-makinen** errotulazioa, **fotokopiagailuak**, eta abar.

2.2.2 KANPO-HARREMANAK

Lan Harremanen Kontseiluak euskararen erabilera gero eta handiagoa izatea sustatuko du Euskal Autonomia Erkidegoan kokatuta dauden gainerako administrazio publikoekiko harremanetan eta **euskara hizkuntza ofizial gisa duten lurraldeetan** dauden edo euskarak ondorio juridikoak dituen gainerako eremuetan kokatuta dauden administrazio publikoekiko harremanetan.

Euskal Sektore Publikoarekin harremanak, ahoz

Ahozko harremanetan, Lan Harremanen Kontseilua **euskara sustatzen saiatuko da, bai telefono bidezko harremanetan, zein aurrez aurrekoetan zein bileretan**. Hori dela eta, Lan Harremanen Kontseiluko langileek lehen hitza euskaraz egingo dute beti, eta **ahalegin berezia** egingo da elkarriketak euskaraz jarrai dezan, **solaskidea euskalduna denean**.

Euskal Sektore Publikoarekin harremanak, idatziz

EAEko Sektore Publikoko erakundeen artean **euskarazko komunikazioak sustatuko** dira. Izan ere, Lan Harremanen Kontseilua bada Sektore Publikoko erakundeei harremana edo komunikazioa hasten duena, lehen hitza euskaraz izango da, komunikazio hori euskaraz izateko espazioa sustatuz.

Euskaraz egindako komunikazio horiek balio juridiko osoa dute, eta **erakunde hartzaileak ezingo dio eskatu erakunde edo atal igorleari jatorrizko dokumentuaren itzulpena**. Itzultzekotan, erakunde hartzailearen ardura izango da itzulpen hori.

Lan Harremanen Kontseiluak Euskal Autonomia Erkidegoan eta euskara hizkuntza ofiziala den lurraldeetan kokatutako sektore publikoko **beste erakunde batzuei zuzendutako dokumentuak edo haien kopiak**, edo baita dokumentu horien erabilerak ondorio juridikoak dituen lurraldeetara igorritakoak ere, **gutxienez, euskaraz** bidaliko dira.

Euskaraz egin nahi dutela adierazi duten sektore publikoko erakundeei bidalitako dokumentuak eta kopiak euskaraz egingo dira. Era berean, **euskaraz idatzitako idazki edo errekerimendu bati emandako erantzunak euskaraz egingo dira**. Idazkia bi hizkuntzetan edo gaztelaniaz jaso bada, hizkuntza ofizial bietan erantzungo zaio.

EAEEn kokatutako Estatuko Administrazio ezberdinekiko komunikazioetan hizkuntza-irizpide berak jarraituko dira.

Euskal Autonomia Erkidegotik **kanpoko administrazioei bidalitako komunikazioak kasuan kasuko hizkuntza ofizialean egingo dira** (gaztelania, frantsesa, ingelesa...), eta **baita euskaraz ere**, gure hizkuntza propioaren presentzia agerian uzteko.

Bestelako entitateekiko harremanak, ahoz

Bestelako entitateekiko komunikazioetan (hornitzaileekin zein bestelako solaskideekin) **euskararen erabilera sustatuko** da. Lan Harremanen Kontseiluko langileak **lehen hitza euskaraz egingo du, eta euskaraz jarraituko du solaskidearen hizkuntza-gaitasuna bermatuta** badago. Lan Harremanen Kontseiluak egiten dituen kanpo-bileretan **euskararen erabilera** sustatuko da. Ahal dela, **bilera-deiak eta aktak euskaraz egingo dira** gutxienez. **Bilera hasieran landu egingo da hizkuntzen tratamendua** zein izango den, eta balioa emango zaio euskararen ulermenari, hizkuntza honen erabilerarako aukerak geroz eta gehiago izan daitezen.

Bestelako entitateekiko harremanak, idatziz

Bestelako entitateekiko komunikazioetan (hornitzaileekin zein bestelako solaskideekin) **euskararen erabilera sustatuko** da. Oro har, Lan Harremanen Kontseiluaren eta bestelako entitateen arteko harremanak ele bietan izango dira; hala ere, euskara hutsean izango dira hala adostu bada. **Erakunde horiek dokumentuak euskaraz idazten dituztenean, euskaraz erantzungo** zaie.

Idazkia bi hizkuntzetan edo gaztelaniaz jaso bada, bi hizkuntzetan erantzungo da. Hornitzaileekin **harremana euskaraz ere gauzatzea sustatuko** da. Horretarako, **hornitzaileei Euskara Planaren berri emango zaie**, eta ahal den heinean, idatzizko eta ahozko harremanak euskaraz izango dira. Ahal dela, hornitzaile guztiei fakturak gutxienez euskaraz bidaltzea eskatuko zaie.

2.2.3 PRESTAKUNTZA

Lan Harremanen Kontseiluak laguntza emango die euskaraz lan egingo duten langileei behar bezala treba daitezen: hizkuntza prestakuntza, trebakuntza, zuzenketa zerbitzua, dokumentu estandarrak, zerrenda terminologikoak eta abar. Kasu guztietan ziurtatu behar da badagoela lotura langileak erabilera planaren arabera landu behar dituen komunikazioen eta horretarako antolatutako ikastaro espezifikoaren artean.

Prestakuntza orokorra

Langile guztiei aitortzen zaie prestakuntza orokorra euskaraz jasotzeko eskubidea. Hori bai, erakundearen esku geratzen da beti langileen eskaerei baiezkua ematea, unean uneko beharren arabera.

Lan Harremanen Kontseiluak **antolatutako ikastaroak euskaraz egin daitezen sustatuko da.** Gainera, ikastaroak zein hizkuntzatan emango diren zehaztuko du prestakuntza-eskaintzak.

Euskaraz emandako prestakuntza euskaraz kudeatuko da (izen-emateak, balorazioak...) eta ikastaroetan izena emateko erabiltzen diren tresna informatikoak eta bestelako bitarteko guztiak bi hizkuntza ofizialetan eskainiko dira.

Hizkuntza-trebakuntza

Euskararen erabileraren normalizazioari begira, dagokion hizkuntza-eskakizuna egiaztatzea bezain eraginkorra da prestakuntza orokorra euskaraz jasotzea. Horrela, bada, **LHKk antolatutako ikastaroak euskaraz egingo dira ahal den guztietan**. Gainera, ikastaroak zein hizkuntzatan emango diren zehaztuko du prestakuntza-eskaintzak. Langile guztiei aitortzen zaie prestakuntza euskaraz jasotzeko eskubidea. Langileen prestakuntzaz arduratzen den arloak neurri egokiak hartuko ditu prestakuntza hori bermatzeko. Lan-prestakuntza orokorrean ikastaroak euskaraz antolatzeke aukera dagoenean, hizkuntza-eskakizuna duten lanpostuei dagokienez, idatziz C1 edo C2 gaitasuna egiaztatuta badute eta derrigortasun data igarota badago, **langileek euskaraz jasoko dituzte erakundearen prestakuntza-planeko ikastaroak, hizkuntza-plangintzaren arabera**. Era berean, ikastaroaren ezaugarrien arabera, B1 edo B2 hizkuntza-eskakizuna egiaztatu duten langileek prestakuntza euskaraz egitea sustatuko da.

LHKk urtean prestakuntzarako ematen dituen orduetaz gain, **langileek euskara-maila hobetzeko ikastaroak aukeratzen badituzte, malgutasunez jokatu da ikastaro horiek zenbatzeko orduan**. Euskaraz emandako prestakuntza euskaraz kudeatuko da (izen-emateak, balorazioak...). Ikastaroetan izena emateko erabiltzen diren tresna informatikoak eta bestelako bitarteko guztiak bi hizkuntza ofizialetan eskainiko dira.

2.2.4 BALIABIDE INFORMATIKOAK

Lan Harremanen Kontseiluak sustatu egingo du erakundeko langileek baliabide informatikoen euskarazko bertsioak erabiltzea, eta horiei eustea. Horretarako, sistema eragileak migratzen direnean edota software estandarra eguneratzen den bakoitzean, aztertu egingo da euskarazko bertsioak eskuragarri dauden, eta hala bada, euskarazko bertsioak instalatzeko eta erabiltzeko gomendioa egingo die langileei.

Software estandarra instalatzeko eskaerak dauden bakoitzean, aztertu egingo da euskarazko bertsioak eskuragarri dauden, eta hala bada, horiek instalatuko dira.

Berariaz Lan Harremanen Kontseiluan erabiltzeko baliabide informatikoak (programak, aplikazioak, datu-baseak, edo bestelako tresna informatikoak) sortzen direnean euskaraz erabiltzeko modukoak izan beharko dute; gaztelaniaz ere erabili ahal izatea eragotzi gabe. Baliabide informatiko berriak hornitzaile baten bitartez sortu edo garatzen direnean, ele bietan egiteko eskatuko zaio hornitzaileari, ahal dela.

Lan Harremanen Kontseiluko intranetean eta webguneetan aukera egongo da euskara, gaztelania, eta hala badagokio, gainerako hizkuntzak hautatzeko.

2.2.5 SORTZE-HIZKUNTZA

Oro har, **barne-dokumentuak euskaraz sortzea bultzatuko da**, ez soilik gaztelaniaz. Beharrezkoa den kasuetan, euskararen erabilera sustatzeko plan bat egingo da interesdunekin jakinarazpenak eta komunikazioak egiteko ezarritako hizkuntza-irizpide orokorrak errespetatuz. Horretarako, **beharrezko baliabideak jarriko zaizkie eskura**.

Itzulpen-irizpideak eta interpretazioa

Lan Harremanen Kontseiluan, dokumentuak gaztelaniatik euskarara edo euskaratik gaztelaniara itzultzeko eta dokumentuok zuzentzeko ardura hizkuntza-normalizazioaren ardura duen teknikariak dauka, bezeroen eta hornitzaileen hizkuntza-eskubideak bermatzeko behar den dokumentazio guztia bi hizkuntza ofizialetan dagoela ziurtatzeko.

Lan Harremanen Kontseiluak, edozein luzera eta gairi buruzko dokumentuak itzultzeko edo zuzentzeko aukera izanik ere, bere barneko jardunean sortzen diren luzera handiko dokumentuak itzultzeko kanpoko itzulpengintza-zerbitzuak kontratatu izan ditu. Aurrerantzean ere horrela jokatu da, beharrezkoa baldin bada.

Dena dela, itzulpen-lana errazte aldera, itzultzaile neuronalen laguntza dute langile guztiek. Itzultzaile neuronalek egindako itzulpenen kalitate-maila handia da, baina muga batzuk dituzte; horregatik, funtsezkoa da testuak berrikustea eta, beharrezkoa denean, zuzenketak egitea. Lan Harremanen Kontseiluko langile guztiek euskararen ezagutza dutelako, eta askok goi-maila egiaztatuta dutelako, langileen esku dago baloratzea luzera edo eduki jakin bateko testuak langileek beraiek itzultzea.

Interpretazio-saioak gero eta sarriago egiten dira Lan Harremanen Kontseiluan, aurrez aurreko bileretan, lan-arloan diharduten eragileek hala eskatuta (zerbitzu-hizkuntza). Momentuz, normalizazio-teknikaria arduratzen da horietaz.